2021 оны жилийн эцсийн байдлаар Геронтологийн үндэсний төвд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал

2020.12.22 Хүснэгт 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Улирал | Өргөдөл гомдлын тоо | Шийдвэрлэлт |
| Тайлангийн улиралд | Тайлант улирлын байдлаар өссөн дүнгээр | Шийдвэрлэж хариу өгсөн | Хугацаа хэтрүүлсэн | Бусад байгууллагад шилжүүлсэн | Шийдвэрлэлт |
| 1 | 56 |  | 56 |  |  | 100% |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |

Өргөдөл, гомдлын агуулга

 Хүснэгт 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Төрөл | Өргөдөл гомдлын тоо | Нийт өргөдөл эзлэх хувь |
| 1 | Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой | 12 | 21% |
| 2 | Эмч ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой | 41 | 74% |
| 3 | Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой | - | - |
| 4 | Ажилтнуудын нийгмийн асуудалтай холбоотой | - | - |
| 5 | Бусад | 3 | 5% |

Өргөдөл, гомдлын төрөл

 Хүснэгт 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Төрөл | Бодит тоо | Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь |
| 1 | Нийт | 56 |  |
| 2 | Талархал | 28 | 50% |
| 3 | Санал | 27 | 48.2% |
| 4 | Гомдол | - | - |
| 5 | Өргөдөл | 1 | 1.8% |

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал /хэлбэрээр/

 Хүснэгт 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Байгууллагын нэр | Өргөдөл гомдлын тоо | Үүнээс |
| Бичгээр | 11-11 төвөөр | Цахимаар | Утсаар | Амаар | Бусад |
| Геронтологийн үндэсний төв  | 56 | 39 | - | - | 17 | - | - |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Амаар гаргасан өргөдөл, гомдлын тэмдэгэл

 Хүснэгт 5

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Овог, нэр | Өргөдөл гомдлын агуулга | Шийдвэрлэсэн байдал | Шийдвэрлэсэн албан тушаалтны нэр, гарын үсэг |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Иргэд олон нийттэй харилцах төвд Геронтологийн үндэсний төвтэй холбоотой өргөдөл гомдол ирээгүй болно. 2021 оны жилийн эцсийн байдлаар нийт 56 өргөдөл ирснээс Хөдөлмөрийн тухай хууль, байгууллагын “Хөдөлмөрийн дотоод журам”-ын дагуу 100% шийдвэрлэсэн:

Үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн саналуудаас дурдвал

1. Эмнэлгийн байрны хүрэлцээ, стандарт шаардлага хангахгүй байна.
2. Шинжилгээний лабораторитой болмоор байна.
3. Рентгэн зураг авдаг аппараттай болохыг хүсэж байна.
4. Цахим бүртгэлд цаг авахад орох гарах зайг томсгох
5. Нэгдсэн журмаар гимнастик хийлгэх, дасгал заалгахыг үргэлжлүүлж өгнө үү.
6. Өөрийн лабораторитой болмоор байна.
7. Байраа сайжруулах хэвтэн эмчилдэг болмоор байна.
8. Бөөрний эмч, гэмтэл, мэс заслын эмчтэй болох

Саналын дийлэнх нь үйлчилгээний төрлийг нэмэгдүүлэх, орчин сайжруулах талаар дэвшүүлсэн нь үйлчилгээний цар хүрээг тэлэх шаардлага үүсээд байна.

МЭДЭЭ ГАРГАСАН:

БИЧИГ ХЭРГИЙН ЭРХЛЭГЧ: Б.АРИУНЗАЯА